

3938090 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข : วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร)

คำสำคัญ : ปัจจัย/ความสัมพันธ์/ การใช้บริการรักษาพยาบาล/ สถานีนอนามัย

เจเน วีระพงษ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์ (THE RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS OF CURATIVE SERVICE PROVIDED AT HEALTH CENTERS IN NAKHONSAN PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรชาติ ณ หนองคาย ศศ.ม. (พัฒนาลังคม), พิรพล สุทธิวิเศษศักดิ์ พบ., คุณิต สุจิราวัฒน์ วท.ม. (ชีวสถิติ). 134 หน้า ISBN 974-663-081-4

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัย ในรอบปี 2541 ที่ผ่านมา จำนวน 480 คน ทำการสัมภาษณ์ระหว่างวันที่ 2 มีนาคม 2542-23 เมษายน 2542 โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ได้ทดสอบหาความเชื่อมั่น สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ปัจจัยคุณลักษณะการเจ็บป่วยของประชากร ได้แก่ ชนิดของการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย และประสบการณ์การเจ็บป่วย ปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ศักยภาพในการรักษาพยาบาล ความสะดวกในการเดินทาง และความสะดวกในเรื่องเวลา ปัจจัยความพึงพอใจในบริการ ได้แก่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการ ราคาค่าบริการ คุณภาพบริการ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้ประสิทธิภาพของเวชภัณฑ์และยา และการรับรู้ความพอใจของเวชภัณฑ์และยา และปัจจัยสนับสนุนบริการ ได้แก่ ที่ตั้ง เครื่องมือทันสมัย ลักษณะของอาคาร ความสะอาด และการทราบถึงบริการ ตัวแปรตามคือการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัย ได้แก่ การใช้บริการซ้ำ และการไม่ใช้บริการซ้ำ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.4 จะมาใช้บริการซ้ำอีก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง ผู้ใช้บริการส่วนมากมาใช้บริการด้วยการเจ็บป่วยเล็กน้อย ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน และเป็นผู้ที่มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพเป็นส่วนใหญ่ และพบว่าผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ในด้านปัจจัยความพึงพอใจในบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุดรองลงมาคือราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจประสิทธิภาพและความพอใจของเวชภัณฑ์ และยาน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุนบริการพบว่า ความเหมาะสมของที่ตั้งสถานีนอนามัย เครื่องมือทันสมัย และลักษณะของอาคาร ตามลำดับ

ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงวิชาการสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ การกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบริการ การพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงสิ่งสนับสนุนบริการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข ในจังหวัดนครสวรรค์ต่อไป